

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LA UNIÓN S.A.C”

Presentado por:

Bach. Tania Flores Bayona

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

PIURA – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

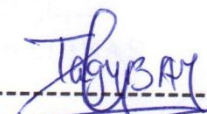
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LA UNIÓN S.A.C”

TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



BR. TANIA GISELA FLORES BAYONA
Ejecutor



DR. MARIO RUESTA YARLEQUE
Asesor

PIURA – PERU
2019

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Yo: Bach. Tania Flores Bayona identificado con CU/DNI N° 46856456, Bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas y domiciliado en Calle Piura 208 La Union del Distrito La Union, Provincia Piura, Departamento Piura, Email: tagy.1201@hotmail.com

DECLARO BAJO JURAMENTO: que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código Penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Piura; 2019.

Bach. Tania Flores Bayona

DNI: 46856456

Artículo 411.- El que, en un procedimiento administrativo, hace una falsa declaración en relación con hechos o circunstancias que le corresponde probar, violando la presunción de veracidad establecida por ley, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años.

Art. 4. Inciso 4.12 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales -RENATI Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD


UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



TESIS

**“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN
EL ENTORNO LABORAL DE LA ESTACIÓN DE
SERVICIOS LA UNIÓN S.A.C”**

JURADO:



DR. VICTOR CAYETANO SALINAS
Presidente



DR. ADOLFO ZETA VITE
Secretario



DR. CESAR ATOCHE PACHERRES
Vocal

PIURA – PERU
2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 027-2018-UNP-FCCAA-UI

Los miembros del Jurado Calificador que suscriben, reunidos para estudiar el Trabajo de Investigación, presentado por la señorita **Bachiller TANIA GISELA FLORES BAYONA**, denominado: **"EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LA UNIÓN S.A.C."**, asesorada por el **DR. MARIO RUESTA YARLEQUE**, oídas las observaciones y respuestas formuladas y de conformidad al Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la declaran:

APROBADA (X)

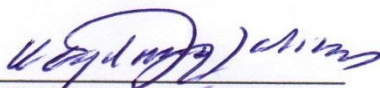
DESAPROBADA ()

Con la mención de:

BUENO

- () En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**.
- (X) En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, después que la sustentante incorpore las sugerencias del Jurado Calificador.

Piura, 25 de Mayo de 2018.


DR. VICTOR CAYETANO SALINAS
Presidente


DR. ADOLFO ZETA VITE
Secretario


DR. CESAR ATOCHE PACHERRES
Vocal

DEDICATORA

A Dios por darme las fuerzas para seguir adelante día tras día.

A mis padres por su amor, comprensión y apoyo durante toda mi carrera y sus valiosas enseñanzas en el camino de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la universidad por acogerme en sus aulas durante todo el periodo de mi carrera, a mis profesores por brindarme sus conocimientos para formarme como una gran profesional.

A mi asesor por su paciencia y dedicación para conmigo durante el periodo que ha llevado la elaboración y ejecución de mi proyecto.

Y agradezco infinitamente a mis amorosos padres.

INDICE DEL PROYECTO

DEDICATORA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE DEL PROYECTO.....	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE ILUSTRACIONES	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	12
INTRODUCCION.....	12
CAPITULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA.....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación.	16
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos Específicos.....	17
1.4 Delimitación de la investigación.....	17
1.4.1 Delimitación espacial.	17
1.4.2 Delimitación temporal.....	17
1.4.3 Delimitación social.	18
1.4.4 Delimitación conceptual.....	18
1.4.5 Limitaciones de la investigación.	18
CAPITULO II: MARCO TEORICO	19
2.1 Antecedentes del problema.....	19
2.2 Marco teórico – Riesgos Psicosociales	21
2.2.1 Riesgos Psicosociales.....	21
2.2.2 Modelo de Interacción entre Demandas y Control -Karasek.....	22
2.2.3 Modelo de Interacción entre Demandas, Control y Apoyo social.....	23
2.2.4. Modelo de Desequilibrio entre Demandas, Apoyos y Restricciones.....	24
2.2.5 Modelo de Desajuste entre Demandas y Recursos del Trabajador	25
2.2.6 Modelo Orientado a la Dirección.....	25

2.2.7 Características de los Riesgos Psicosociales	26
2.2.8 Clasificación de los Riesgos Psicosociales	28
2.2.8.1 Características del Puesto de Trabajo	28
2.2.8.2 La Organización del Trabajo	29
2.2.8.3 Las Características Personales.....	31
2.2.9 Dimensiones y sus conductas	32
2.2.10 Principales Riesgos Psicosociales	33
2.2.11 Método de Evaluación – Ista 21 CopsoQ.....	35
2.3 Glosario de términos	36
Capitulo III: Marco metodológico	37
3.1 Enfoque	37
3.2 Diseño	37
3.3 Nivel de la Investigación	37
3.4 Tipo de investigación.....	37
3.5 Sujetos de investigación	38
3.5.1 La Población	38
3.5.2 La Muestra	38
3.6 Técnicas e instrumentos	38
3.6.1 La Encuesta	38
3.6.2 Técnicas de Procesamiento de Datos	39
3.7 Aspectos éticos	39
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION	40
4.1 Resultados	40
4.1.1 Riesgos psicosociales- Estación de Servicios la Unión.	41
4.1.2 Dimension N° 1. Exigencias psicológicas.....	42
4.1.3 Dimension N° 2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades	43
4.1.4 Dimension N° 3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	45
4.1.5 Dimension N° 4. Compensaciones.....	46
4.1.6 Dimension N° 5. Doble presencia	47
4.2 Discusión	50
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	55

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	56
ANEXOS.....	58
Anexo 1 Matriz De Consistencia	58
Anexo 2 Matriz De Operacionalizacion De Variables.....	60
Anexo 3 Cuestionario Copso Q	62

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Evaluación de riesgos psicosociales</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 2 Nivel de exigencias psicológicas</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 3 Nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 4 Nivel de Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 5 Nivel de Compensaciones.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 6 Nivel de doble presencia.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 7 Niveles de las Dimensiones de la Variable Riesgos Psicosociales</i>	<i>48</i>

INDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 Resultados de la Variable Riesgos Psicosociales</i>	<i>41</i>
<i>Ilustración 2 Resultados de la Dimensión Exigencias Psicológicas</i>	<i>42</i>
<i>Ilustración 3 Resultados de la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades</i>	<i>44</i>
<i>Ilustración 4 Resultados de la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo</i>	<i>45</i>
<i>Ilustración 5 Resultados de la Dimensión Compensaciones</i>	<i>46</i>
<i>Ilustración 6 Resultados de la Dimensión Doble Presencia</i>	<i>48</i>

“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LA UNIÓN S.A.C”

Enero, 2019

Bach. Tania Flores Bayona.

Tesis de pregrado presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas – UNP

RESUMEN

El presente estudio tiene objetivo general determinar el nivel de riesgos psicosociales que predomina en los trabajadores de la estación de servicios La Unión S.A.C; estudio de enfoque cuantitativo; diseño no experimental y de nivel descriptivo que surge del modelo teórico presentado por el Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud de Dinamarca a la luz del pensamiento de Tage S. Kristensen.

La muestra seleccionada está conformada por los colaboradores de la estación de servicios y como instrumento de recolección de datos se utiliza la escala psicosocial de Copenhague (CopsoQ) la cual está compuesta por 5 dimensiones, obteniéndose los siguientes resultados: exigencias psicológicas (15.90 puntos = nivel alto), trabajo activo y desarrollo de habilidades (16.30 puntos = nivel alto) , apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (16.20 puntos = nivel alto), compensaciones (11.75 puntos = nivel alto) y doble presencia(06.45 puntos = nivel alto) concluyendo así que en todas las dimensiones que forman parte de esta variable existe un nivel elevado de exposición a riesgos psicosociales los cuales atentan y afectan la salud de los trabajadores.

Palabras claves: riesgo, riesgo psicosocial, conducta, estación de servicios.

"EVALUATION OF PSYCHOSOCIAL RISKS IN THE LABOR ENVIRONMENT OF THE LA UNION SERVICE STATION S.A.C"

January, 2019

Bach. Tania Flores Bayona

Undergraduate thesis presented to the Faculty of Administrative Sciences – UNP

ABSTRACT

The present study has a general objective to determine the level of psychosocial risks that predominates in the workers of the La Unión S.A.C service station; study of quantitative approach; non-experimental design and descriptive level that arises from the theoretical model presented by the Trade Union Institute of Work, Environment and Health of Denmark in light of the thought of Tage S. Kristensen.

The selected sample is made up of the employees of the service station and as a data collection instrument the Copenhagen psychosocial scale (CopsoQ) is used, which is composed of 5 dimensions, obtaining the following results: psychological demands (15.90 points = level high), active work and skills development (16.30 points = high level), social support in the company and leadership quality (16.20 points = high level), compensations (11.75 points = high level) and double presence (06.45 points = level high) concluding that in all the dimensions that are part of this variable there is a high level of exposure to psychosocial risks which threaten and affect the health of workers.

Keywords: risk, psychosocial risk, behavior, service station.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación denominado: “Evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.a.c” surge con la finalidad de ofrecer un conjunto de estrategias que permitan a los dueños de esta empresa mitigar o disminuir la cantidad de riesgos psicosociales que atentan contra la salud física y mental de sus trabajadores y que hoy en día, son riesgos muy marcados, que no hacen más que generar incomodidad, distanciamiento, falta de compromiso, problema de desempeño, problemas de estrés, entre otros.

Por medio de un estudio descriptivo basado en el modelo teórico presentado por el instituto sindical de trabajo, ambiente y salud de Dinamarca a la luz del pensamiento de Tage S. Kristensen se pudo analizar cómo se manifiesta la variable riesgos psicosociales en los trabajadores de esta empresa. A su vez el beneficio de este estudio tiene un alcance general ya que se podrá conocer la percepción general de los trabajadores acerca de las diferentes dimensiones que impactan fuertemente a esta variable de estudio.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos.(Boletín Essalud, 2015)

Con la presentación de estas observaciones, se da inicio a la investigación con la siguiente interrogante: ¿Qué nivel de riesgos psicosociales predominan en el entorno laboral de esta compañía? y como objetivo principal: determinar el nivel de riesgos psicosociales que predominan en su entorno laboral, aplicando una previa evaluación de las dimensiones que presenta la variable en estudio tales como: exigencias psicológicas, Trabajo activo, Apoyo social a la empresa, compensaciones y doble presencia.

En esta investigación, se ha logrado alcanzar las expectativas de lo planeado y se espera que los resultados sean de utilidad para la estación de servicios La Unión Sac y sobre todo para tomar las medidas pertinentes, con la finalidad de mejorar esta clase de riesgos que no hacen más que afectar la vida de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

CAPITULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las organizaciones públicas y privadas, prestan escasa atención a los factores de riesgo psicosociales que originan estrés, pero la fuerte exposición hacia estos riesgos ocasionan lesiones tanto físicas como emocionales en los trabajadores. Melia (2013) reporta que: al menos el 80% de los accidentes laborales tiene como causa principal el comportamiento humano”. El mismo estudio considera que las empresas tienden a obviar el papel del comportamiento, a la hora de establecer planes de prevención de riesgos.(Cecilia y Riesle, 2013)

Los factores psicosociales que afectan negativamente al desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica y/o social del trabajador, pueden generar riesgos como: el estrés laboral, síndrome de burnout, violencia laboral, mobbing, acoso sexual, entre otros, los que potencialmente causan daño psicológico, fisiológico y/o social en las personas.(García, 2013)

Por otro lado, para la OIT, los factores psicosociales son: “Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización” (Comité Mixto OIT – OMS, 9º reunión, 1984, p.3).

El estrés laboral y los riesgos Psicosociales son el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en Europa; después de los trastornos musculoesqueléticos. Alrededor de la mitad de los trabajadores consideran que es habitual en su lugar de trabajo. Entre el 50 y el 60% de todos los días de trabajo perdidos se pueden atribuir al estrés laboral y los riesgos psicosociales.(Trabajos Saludables, 2016)

En una reciente encuesta europea llevada a cabo por EU-OSHA, las causas de estrés laboral y los riesgos psicosociales más habitualmente mencionadas fueron la reorganización del trabajo o la precariedad laboral (72 % de los encuestados), las largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo (66 %) y sentirse intimidado o acosado en el trabajo (59 %).(Trabajos Saludables, 2016)

La misma encuesta reveló que alrededor de 4 de cada 10 trabajadores creen que el estrés causado por los riesgos psicosociales no se gestiona adecuadamente en su lugar de trabajo. (Trabajos Saludables, 2016)

Por lo general, las deserciones relacionadas por estas deficiencias laborales tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas. Según datos del Instituto de Riesgos Psicosociales de Europa (2016) a lo largo de un período de nueve años el 28 % de los trabajadores europeos afirmó estar expuesto a riesgos psicosociales que afectaban a su bienestar mental. La buena noticia es que los riesgos psicosociales se pueden prevenir y gestionar, independientemente del tamaño o del tipo de empresa de que se trate. (Trabajos Saludables, 2016)

En el Perú; La Ley N°. 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N°. 005-2012-TR, reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos en las entidades laborales, los que el empleador debe prever a fin de que su exposición no genere daños en la salud de los trabajadores. Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. A través del Protocolo se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas organizaciones, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

El exceso de trabajo, las reuniones, las obligaciones, las responsabilidades, un nuevo proyecto o el final de este son situaciones de todos los días. Sin embargo, ante estos escenarios existen muchas personas que sucumben y caen en cuadros de estrés laboral como consecuencia del poco cuidado de las empresas en cuanto a los riesgos psicosociales. Una encuesta a más de 4 mil trabajadores, realizada por "Trabajando.com": <http://www.trabajando.com/index.cfm>, reveló que el 78% de los peruanos responde que ha sufrido un cuadro de estrés laboral, mientras un 22% no. La mayoría de quienes han vivido este cuadro sintomático ha aprendido la lección, pues según el estudio el 32% de los trabajadores dice poder prevenir el estrés intentando realizar actividades recreativas o deportivas fuera del horario de oficina. Por su parte, un 18% aprendió a dividir su tiempo y las tareas en el trabajo, un 14% ahora descansa por intervalos para no agotarse, un 8% mueve constantemente brazos, piernas y manos mientras trabaja para no agotarse físicamente.

Pese a ello, aún hay un 29% de trabajadores que no saben qué medidas tomar para poder evitar esta enfermedad, lo que se empeora cuando las empresas donde trabajan no advierten que la prevención del estrés es finalmente un beneficio para su compañía y no hacen nada o son indiferentes frente a estos fenómenos laborales.

La estación de servicios la unión Sac fue creada hace 35 años y cuenta con personal muy antiguo donde apenas el 20 % de los trabajadores se encuentra en planilla y goza de todos los beneficios de acuerdo a ley e incluso tienen derecho a que se les reconozca sus horas extras. En tanto, el resto del personal trabaja bajo la modalidad de locación de servicios y trabajan aproximadamente 12 horas diarias sin que se les reconozca ningún tipo de beneficio laboral.

El tiempo mínimo de atención por cliente es de 50 segundos con pago en efectivo y el tiempo máximo de atención por cliente es de 90 segundos pagando con tarjeta de crédito o débito es decir el nivel de exigencia requerido es alto. Se atienden aproximadamente a 400 clientes diarios y la mayoría de clientes está constituida por maquinaria pesada y transporte interprovincial. Se cuenta con ocho dispensadores de gasolina de 84, cuatro dispensadores de combustible de 90 y 4 dispensadores de combustible de petróleo. La estación cuenta con 20 trabajadores en horarios rotativos (2 turnos de 12 horas cada uno), el salario promedio oscila entre 900 y 1200 nuevos soles con pago de beneficios y compensaciones por horas extras solo para los más antiguos.

Por consiguiente, el problema de la presente investigación radica en evaluar y determinar ¿Qué nivel de riesgos psicosociales predomina en la estación de servicios? como consecuencia de la existencia de riesgos psicosociales relacionados a la comodidad de los trabajadores, al nivel de exigencia en el puesto de trabajo, la libertad para la toma de decisiones, el exceso de trabajo, la libertad para interrelacionarse entre los mismos compañeros, el trato de los dueños con respecto a su personal entre otros factores.

1.2 Justificación e importancia de la investigación.

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones del trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Cabe mencionar que esta investigación resultó importante pues se identificaron los riesgos psicosociales en esta empresa prestadora de servicios, permitiendo conocer si los empleados están estresados o ansiosos en sus puestos de trabajo, como consecuencia de la poca consideración que la empresa les otorga.

Siendo así los dueños y administrador de la estación de servicios podrán contrarrestar los efectos de los riesgos psicosociales y brindar ambientes saludables de trabajo que disminuyan los altos índices de estrés y aumente el desempeño laboral y no solo ello, si no, emprender prácticas, políticas y lineamientos que mitiguen los riesgos psicosociales.

En cuanto a la justificación práctica, **los** beneficiarios de esta investigación fueron los colaboradores o trabajadores pues fue importante evaluar ¿Cuál es el nivel de cada uno de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral?, de esta manera establecer medidas para reforzar los niveles de exposición de los resultados obtenidos y mejorar así aquellos niveles que generen el problema en su entorno laboral. Con respecto a los dueños de la empresa esta evaluación les permitió conocer y darse cuenta de la importancia que es contar con el personal óptimo en cuanto a la salud emocional para el desempeño de sus labores.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar qué nivel de riesgos psicosociales que predominan en el entorno laboral de la Estación de Servicios La Unión S.A.C.

1.3.2 Objetivos Específicos.

1. Determinar el nivel de exigencias psicológicas.
2. Determinar el nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades.
3. Determinar el nivel de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.
4. Determinar el nivel de compensaciones.
5. Determinar el nivel de doble presencia.

1.4 Delimitación de la investigación

1.4.1 Delimitación espacial.

La investigación se realizó en las instalaciones de la estación de servicios La Unión S.A.C

1.4.2 Delimitación temporal.

La fecha de inicio del proyecto de investigación corresponde al mes de enero del año 2017 y culminó con la sustentación del proyecto final en el mes de noviembre del año 2018

1.4.3 Delimitación social.

El grupo social u objeto de estudio fueron los trabajadores de la Estación de Servicios la Unión Sac.

1.4.4 Delimitación conceptual.

La investigación estudió la variable: Riesgos psicosociales.

1.4.5 Limitaciones de la investigación.

Los turnos de trabajo, hicieron muy difícil el recojo de la información, como consecuencia que esta estación trabaja las 24 horas del día y existe personal que únicamente labora en el horario de madrugada.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del problema.

Internacionales

Chaj (2013), desarrolló una investigación de tipo descriptivo correlacional en la Universidad Rafael Landívar denominada: “Factor de riesgo psicosocial y salud mental” Estudio realizado con empresas de computación en la zona 3 de Quetzaltenango. Esta investigación mostró la relación estrecha entre los factores de riesgo psicosocial y la salud mental de los trabajadores. El objetivo general de la investigación fué determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los trabajadores. El diseño fue de tipo descriptivo y se administró el test ISTAS 21 que evalúa riegos laborales de naturaleza psicosocial y el test salud mental positiva. Se comprobó que si existe influencia de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud mental debido a que la mayor parte de sujetos evaluados obtuvieron puntuaciones desfavorables y una salud metal baja. Se concluye que los factores de riesgo psicosociales a los que está expuesto el trabajador, son: Exigencia psicológica, inseguridad, doble presencia y estima por lo que se recomienda a un análisis de condiciones y medio ambiente de trabajo para poder profundizar sobre las causas de los factores de riesgo.

Blakman (2014), desarrolló una investigación de tipo descriptiva denominada “Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino”. El objetivo principal de esta investigación fue determinar cuáles fueron los factores psicosociales que estuvieron presentes y fueron causantes para que los conductores que transportan Clinker (cemento en proceso) de la empresa Mamut Andino sufrieran accidentes, para así poder diseñar un plan estratégico y minimizar el índice de accidentabilidad en un 30% en relación al año anterior por este tipo de riesgos. Por otro, la idea era contribuir a resolver el problema desde la acción, aportando a los psicólogos de las empresas, médicos, responsables de seguridad industrial y a los trabajadores, una información actual y clara sobre los riesgos de carácter psicosocial inherentes a sus puestos, que les permitiría conocer y aplicar medidas para mejorar su salud. La metodología que se utilizó fue la toma encuesta a los trabajadores, se utilizó también la batería BC que es exclusivamente para conductores, se determinó resultados y se realizó las recomendaciones que deberían tomarse para minimizar el impacto psicológico. La batería BC mide 3 test de aptitud como, ACI (Apreciación de la Capacidad

Intelectual), dirección (aptitud espacial) y; semáforos (precisión y rapidez, perceptiva). el cuarto test que contiene esta batería es la de personalidad que evalúa patrones de conducta de los automovilistas en contextos de tráfico. Utilizada esta metodología se llegó a la conclusión que fueron seis los riesgos psicológicos que posiblemente afectaron y podrían haber influido para que los conductores de la empresa mamut andino hayan sufrido los volcamientos. palabras claves: baterías bc para conductores, (apreciación de la capacidad intelectual), dirección (aptitud espacial), semáforos (precisión y rapidez, perceptiva), personalidad (patrones de conducta).

Nacionales

Córdova, Sana (2016) desarrolló una investigación de tipo correlacional, denominada “Riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción familiar en una empresa manufacturera de Arequipa”. Cuyo objetivo general fue determinar si existe relación entre las dimensiones de riesgos psicosociales y satisfacción familiar en los trabajadores de una empresa manufacturera de Arequipa. Se investigó la relación de las dimensiones de los Riesgos Psicosociales en el trabajo y la Satisfacción Familiar en una empresa manufacturera de 305 operadores de ambos géneros con edades de 18 a 65 años, bajo un estudio correlacional. Los instrumentos utilizados fueron, el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CopsoQ)- ISTAS21 y el FACES III OLSON Familia Adaptability and Cohesión EvaluationScale. Se concluye entonces que con los resultados obtenidos no existe una correlación significativa entre las Dimensiones de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Familiar en los trabajadores. Tanto hombres como mujeres, se encuentran en un nivel intermedio de Riesgo Psicosocial y sus respectivas dimensiones en el Trabajo; es decir no se encuentra una diferencia significativa entre ambos géneros en la percepción respecto a las condiciones de trabajo a las cuales están expuestos en su centro de labor. El aporte a esta investigación fue realmente significativo pues impulsa a los empresarios a brindarle la importancia necesaria a los riesgos psicosociales y sobre todo a aprender a medir esta variable.

Córdova (2015) en su tesis denominada “Factores de riesgos psicosociales que desencadenan accidentes de trabajo en los colaboradores de la empresa Factoría Industrial SAC en el año 2015”. Realizó una investigación de tipo descriptiva y tuvo como objetivo explicar la influencia que tienen los factores de riesgos psicosocial en los colaboradores de la Empresa Factoría Industrial SAC – 2015, que conllevan a la accidentabilidad. Para el

estudio se aplicaron encuestas relacionadas a los factores de riesgos psicosocial y los efectos que ello ha generado en los colaboradores, así mismo se maneja la entrevista y testimonios los cuales dieron sustento y respaldo a lo obtenido en las encuestas. Las encuestas han sido diseñadas de manera abierta, motivo por el cual se brindaron alternativas relacionadas a lo que se buscaba identificar y/o reconocer para avalar el avance y desarrollo de la presencia de riesgos psicosociales en los colaboradores que provocan accidentes de trabajo. Se concluye entonces que los trabajadores se encuentran expuestos a niveles altos de riesgos, inherentes a las actividades que se realizan día a día en su puesto de trabajo, la sobrecarga de trabajo es un riesgo que se evidencia en los colaboradores de la empresa Factoría Industrial SAC. Siendo así el aporte a mi investigación fue la descripción de la aplicación del instrumento de recolección que otorgo las escalas de evaluación con su interpretación.

2.2 Marco teórico – Riesgos Psicosociales

2.2.1 Riesgos Psicosociales

Son aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionado con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (Física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo, así como la productividad empresarial. Los factores o riesgos psicosociales son funciones en las que se divide tradicionalmente la prevención de riesgos laborales (las otras áreas son el riesgo biomecánico, la seguridad y la higiene). Los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos (Izquierdo, 2012a)

Son condiciones organizacionales generales que se encuentran en cualquier tipo de organización o empresa y hacen referencia a la cultura de la empresa en cuanto a gestión y organización, al liderazgo, al clima laboral, al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores, etc. de esta forma los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos. Es decir, una empresa que facilita la comunicación con sus trabajadores, que permite su desarrollo personal y profesional, está favoreciendo una respuesta adaptativa por parte de sus trabajadores. Sin embargo, cuando los factores hacen referencia a la organización de la empresa fallan, se genera un funcionamiento inadecuado de la misma, es decir, una respuesta adaptativa negativa por parte de los trabajadores. En este caso hablaríamos de

factores psicosociales de riesgo y la principal respuesta por parte de los trabajadores a estos factores es el estrés (Izquierdo, 2012a)

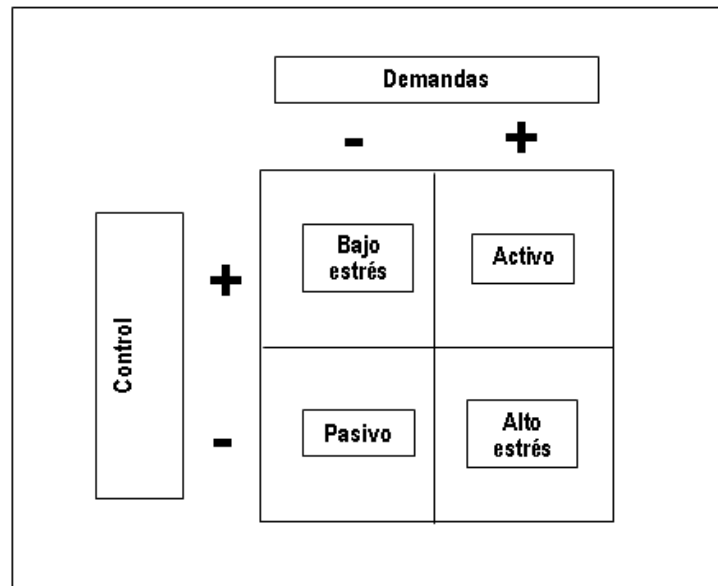
Los factores de riesgos psicosociales deben ser entendidos, como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que lo rodea, por lo tanto, no se constituye un riesgo hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando se desequilibran su relación con el trabajo o el entorno. Por otra parte, los riesgos psicosociales, provocan tanto daños psicológicos como lo es la disminución de la motivación laboral o bien la irritabilidad entre otros; con negativas en las organizaciones tales como: La disminución del rendimiento laboral o absentismo siendo lo más grave un accidente de trabajo.(Grau & Cusí, 2012)

Las teorías que respaldan la presente investigación se derivan del estrés y por consecuencia de los riesgos psicosociales:

2.2.2 Modelo de Interacción entre Demandas y Control -Karasek

Los riesgos Psicosociales (orientado por el estrés) son el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.(*Ergonomía Y Psicosociología Aplicada. Manual Para La Formación Del Especialista (12a Edici, 2009)*)

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja (Karasek, 1979) (véase Figura 1).

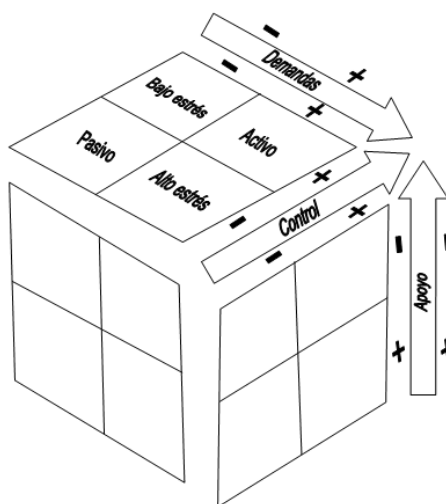


Fuente: Barrera y Ainlay (1983).

2.2.3 Modelo de Interacción entre Demandas, Control y Apoyo social

Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta (García, 2013).

El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral y riesgos psicosociales se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros (García, 2013).



Fuente: Barrera y Ainlay (1983).

El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés. En el apoyo social unos autores (Schaefer y otros, 1982) han distinguido entre el apoyo emocional, tangible e informacional y, otros, como House (1981) diferenciaron entre apoyo emocional (son las muestras de empatía, amor y confianza), instrumental (son las conductas o acciones tangibles dirigidas a solucionar el problema concreto de la persona receptora), informativo (consiste en la información útil que se recibe para afrontar el problema) y valorativo (es información de autoevaluación o para las comparaciones sociales). En todo caso, el apoyo social está integrado por cuatro factores: orientación directiva, ayuda no directiva, interacción social positiva y ayuda tangible (Barrera y Ainlay, 1983).

2.2.4. Modelo de Desequilibrio entre Demandas, Apoyos y Restricciones

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones establece que el estrés laboral que ocasiona los riesgos psicosociales es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y restricciones laborales

(limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).(Álvarez, 2009)

Según este modelo, se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades. La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones altas. Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, aumentando el nivel de apoyos y/o reduciendo el nivel de restricciones (Álvarez, 2009)

2.2.5 Modelo de Desajuste entre Demandas y Recursos del Trabajador

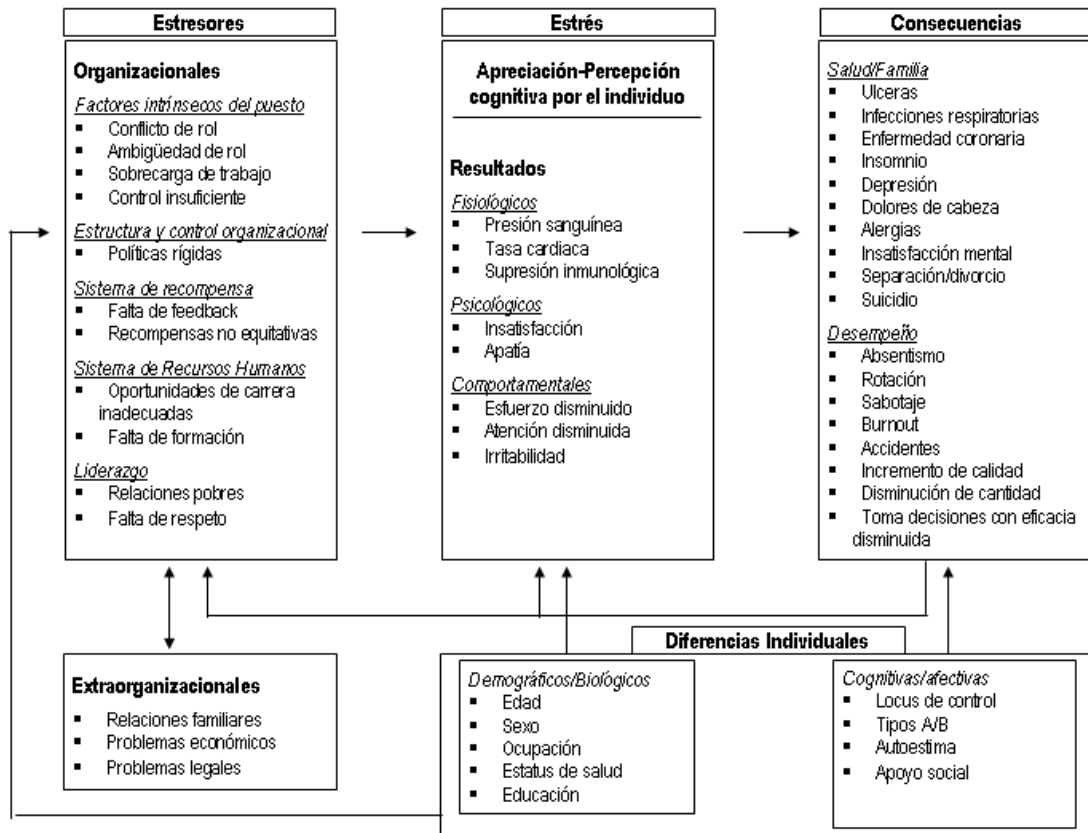
El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas (Silla, 2011).

Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador, y c) las demandas en sí mismas.

2.2.6 Modelo Orientado a la Dirección

Este modelo (Matteson e Ivancevich, 1987) distingue seis componentes: los estresores , entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extra organizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del

individuo como las referidas a su desempeño en la organización. Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias. (Silla, 2011) (Véase Figura 5).



Fuente: Silla 20111

2.2.7 Características de los Riesgos Psicosociales

Según Prado, (2014)

1. **Afectan a los derechos fundamentales del trabajador:** Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la

dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

- 2. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador:** Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Levy, 1981). Tal como lo recoge la OIT (1986) y la OMS (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1987), tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores. Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores. La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja.
- 3. Afectan a la salud mental de los trabajadores:** Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox, Griffiths y Leka, 2005; Cox y Rial-Gonzalez, 2000). Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia.
- 4. Tienen formas de cobertura legal:** La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la

salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de una forma genérica, existe actualmente una legislación incipiente que atiende al estrés, la violencia y el acoso, como casos más claros. Ejemplos de ello son las directivas a nivel europeo “Framework Agreement on Work Related Stress” (European Social Partners, 2004) y la “Framework agreement on harassment and violence at work” (European Social Partners, 2007) que ponen las bases de la legislación europea sobre el tema

2.2.8 Clasificación de los Riesgos Psicosociales

Según García, (2013) pueden ser motivados por:

2.2.8.1 Características del Puesto de Trabajo

La evolución a través del tiempo ha permitido el paso de un tipo de trabajo unitario y artesanal, donde es el propio trabajador el que planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su tarea de acuerdo con su capacidades y habilidades, a un tipo de trabajo en serie, consecuencia del desarrollo industrial, caracterizado por la realización de una serie de tareas cortas y repetitivamente, donde el trabajador pierda la perspectiva del producto final. Convirtiéndose el trabajo en monótono y repetitivo, generalmente no cualificado y marcado por el ritmo que la maquina o el proceso productivo le impone, donde el trabajador ha perdido su autonomía, a veces el estímulo y ha pasado a ser controlado más por la propia máquina o por él mismo.

- **Iniciativa/autonomía:** consiste en la posibilidad que tiene el trabajador para organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo y corregir las anomalías que se presentan, etc., lo que constituye un importante factor de satisfacción.
- **Ritmos de trabajo:** este factor puede ser el causante de efectos negativos tales como: fatiga física o mental, insatisfacción, ansiedad, depresión, etc., que, en todo caso, vendrían condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo.
- **Monotonía/repetitividad:** como consecuencia de este factor el trabajador pierde libertad e iniciativa, desconoce el sentido de su trabajo y se produce un

empobrecimiento del contenido de trabajo. Pudiendo ser origen de afecciones orgánicas, trastornos físicos u otras enfermedades.

- Nivel de cualificación exigido: cuanto mayor sea el nivel de cualificación para una determinada tarea mayores serán las posibilidades de satisfacción en el trabajo y de desarrollo de su personalidad.
- Nivel de responsabilidad: ligada a la cualificación y retribución de los puestos de trabajo la responsabilidad constituye un importante elemento de satisfacción. Sin embargo, cuando la responsabilidad no se corresponde con el nivel de formación y cualificación del trabajador la posibilidad de que se produzcan errores pueden ser causa de la aparición de alteraciones diversas.

2.2.8.2 La Organización del Trabajo

- Estructura de la organización: el comportamiento de la persona se encuentra condicionada por sus propias características y la situación en la que se encuentra. Por ello la organización debe adecuar su estructura en los siguientes factores psicosociales:
 - Comunicación en el trabajo: la comunicación en la empresa contribuye en gran medida al logro de un adecuado clima de trabajo ya que el ser humano es por esencia un ser social y como tal tiene necesidad de comunicarse con los demás.
 - Estilos de mando: el mando en la empresa es el encargado de facilitar la información, dar las órdenes e instrucciones, asignar tareas o funciones, etc., y como tal, puede adoptar diferentes estilos: autocrático, paternalista, laissez faire, democrático, etc., siendo el estilo democrático o participativo el que más beneficios aporta al encontrarse los trabajadores más satisfechos (aumento de su bienestar y enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa).
 - Participación en la toma de decisiones: si la participación del personal de la empresa se considera necesaria en la toma de cualquier tipo de decisión, en el caso de la seguridad y salud adquiere un papel preponderante ya que sólo contando con la participación de todos y cada uno de los trabajadores se pueden llegar a alcanzar compromiso en este tema.

- Asignación de tareas: la falta de asignación de tareas, con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que le corresponde tomarlas, pueden ser causa de conflictos de competencias, que además de incidir sobre la productividad pueden ser causa de estrés.
- Organización del tiempo de trabajo: constituye un factor fundamental de la organización de la propia empresa, ya que viene condicionada por los objetivos de la empresa debe cubrir, tales como: máximo aprovechamiento de equipos, máquinas y herramientas, adaptación a la demanda del mercado, disminución de los tiempos improductivos o simplemente razones de productividad y competitividad.
 - Jornadas de trabajo y descansos: a la hora de establecer las jornadas de trabajo (su duración y distribución) deberá tenderse a la consecución del necesario triple equilibrio físico, mental y social del trabajador.
 - Horarios de trabajo: podemos distinguir tres tipos de horarios: flexibles, a turnos y nocturno. El trabajo flexible permite que el trabajador organice su tiempo de trabajo y lo adapte a sus necesidades personales, familiares o sociales. El horario a turnos se da cuando la empresa abarca más de 8 horas, es decir 16 o 24 horas, es ahí donde se requieren de los turnos. El trabajo nocturno puede considerarse uno de los turnos del horario turnos, en cuyo caso es discontinuo, o bien implantarse de forma fija cuando las circunstancias lo requieren.
- Características de la empresa: pueden influir en la calidad de vida del trabajador, por lo que siempre que sea posible deberán tenerse en cuenta desde la fase del proyecto o diseño.
 - Actividad: la actividad de la empresa, el producto que fabrica o el tipo de servicio que presta constituyen factores psicosociales que afectan al bienestar del trabajador, tanto en su ámbito laboral como social.
 - Localización: el emplazamiento de la empresa constituye un importante factor de bienestar y satisfacción, pero también puede dar lugar a problemas de naturaleza psíquica y social.
 - Morfología: el diseño del lugar de trabajo, comprendiendo los aspectos relativos a espacio disponible por trabajador, distribución y acondicionamiento del espacio (evitando puestos de trabajo aislados o

confinados), equipamientos sociales, lugares para descanso, posibilidad de trabajo en grupo, posibilidad de comunicación sin ruido ni interferencias, etc., puede contribuir a crear situaciones de confort, satisfacción o bienestar.

- Dimensión: el tamaño de la empresa puede originar riesgos de origen psicosocial ya que su dimensión marcará unas características que pueden dar lugar a la aparición de situaciones de estrés o insatisfacción.
- Imagen: la imagen que la sociedad tiene de una determinada empresa en virtud de la información que ésta tiene de ella (producto o servicio que realiza, su manera de funcionar, preocupación por la calidad y preservación del medio ambiente, solidez económica, salarios que paga, modernización, relación con otros ámbitos de la sociedad, etc.), repercute en la que se tiene de los trabajadores de la misma.

2.2.8.3 Las Características Personales

Cada trabajador presenta unas características individuales que hace que los factores psicosociales incidan de diferentes maneras en cada persona, dependiendo de su capacidad de tolerancia y de su capacidad de adaptación a las diferentes situaciones, entendiendo ésta en un doble sentido, por una parte, adaptando la realidad exterior a su forma de ser y sus necesidades y por otra, modificando estas necesidades en función de la realidad exterior.

- Factores endógenos o individuales
 - Personalidad: podemos definir la personalidad como un estilo de comportamiento que permita a las personas reaccionar y adaptarse a las circunstancias que le rodean, existiendo numerosas teorías y muy diversos tipos de personalidad.
 - Edad: las personas más jóvenes suelen tener mayores expectativas, son más exigentes y por ello se encuentran más expuestas a situaciones de estrés o insatisfacción.
 - Motivación: todas las personas tienen unas aspiraciones que condicionan su conducta y unas necesidades que deben ser satisfechas, constituyendo la motivación el tipo de conducta humana encaminada al logro de lo que se desea o se necesita y el trabajo, el vehículo que posibilita el logro de estas necesidades, ya que de no ser así puede ser origen a insatisfacción.

- **Formación:** la formación constituye un importante factor de satisfacción personal, pero al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia, puede constituir importante fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza.
- **Actitudes:** conjunto de valores formado por la experiencia y vivencias sociales que condicionan la forma de reaccionar las personas ante una determinada situación, es decir la tendencia a conducirse de una manera.
- **Aptitudes:** conjunto de cualidades innatas, que se han desarrollado y potenciando con experiencia y el aprendizaje que permitan a la persona a realizar una determinada actividad.
- **Factores extra laborales:** son aquellos extras favorables (factores socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre, etc.), que pueden tener una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al incidir sobre otros factores psicosociales del trabajo.

2.2.9 Dimensiones y sus conductas

Según Grau y Cusí, (2012b):

Dimensiones	Conductas que pueden favorecer al riesgo psicosocial
Exceso de exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar rápidamente o de forma irregular. • Esconder nuestros sentimientos. • Callarse la propia opinión. • Tomar decisiones difíciles y de forma rápida y con alta responsabilidad.
Falta de influencia y de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • No tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas. • No hay posibilidades para aplicar nuestras competencias y conocimientos. • El trabajo carece de sentido y no es significativo. • Dificultades de adaptar el horario a las necesidades familiares. • No podemos decidir cuándo se hacen un descanso.
Falta de apoyo y de calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar aislado. • No tener apoyo de los superiores y/o compañeros en la realización del trabajo. Tareas insuficientemente definidas. • Información inadecuada y a destiempo
Escasas	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de respeto al personal.

compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad contractual. • Trato inequitativo. • No se reconoce el trabajo bien hecho. • Insuficiente retribución fija y variable. • Asegurar los procesos de derecho.
Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades de conciliar el trabajo doméstico y familiar con la actividad laboral remunerada.

2.2.10 Principales Riesgos Psicosociales

No es sencillo elaborar un listado de riesgo psicosociales. Aunque hay un relativo consenso sobre los más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, no lo hay acerca de si lo son otros, a pesar de que se reconozca su relevancia tanto en su extensión como en sus consecuencias. A continuación, se exponen los más reconocidos como tales y algunos otros que tienen un cierto consenso como riesgos importantes en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.(Izquierdo, 2012b)

- a) **El estrés:** El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado como “el lado oscuro del trabajo”. De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto. (Izquierdo, 2012b)
- b) **La violencia:** La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años. Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es

también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia. El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos. (Izquierdo, 2012b)

- c) **Acoso laboral:** es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que puede tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos. (Izquierdo, 2012b)
- d) **Acoso sexual:** es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo, el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual ha generado trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y una jurisprudencia particular, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. Como tal, es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos. (Izquierdo, 2012b)
- e) **Inseguridad contractual:** La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos. (Izquierdo, 2012b)
- f) **El burnout o Desgaste profesional:** Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de

fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral. (Izquierdo, 2012b)

2.2.11 Método de Evaluación – Istas 21 CopsoQ

El CopsoQ fue desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores/as del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), liderado por el Prof. Tage S. Kristensen. La adaptación para el Estado español y latino hablante ha sido realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), y compuesto por: Tage S. Kristensen. (Maeso Y García, 2012)

Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo. El cuestionario incluye 20 dimensiones psicosociales laborales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual, más la dimensión doble presencia, relacionada con la doble jornada laboral y doméstica de la mayoría de mujeres trabajadoras. (Maeso Y García, 2012)

La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser distinta (por ejemplo, la exposición a exigencias psicológicas emocionales es más relevante en trabajos con clientes que entre operarios industriales), pero el uso de las mismas definiciones e instrumento de medida posibilita las comparaciones entre todas ellas. Este hecho es de vital importancia para la investigación (pues podremos disponer de resultados en poblaciones diferentes, pero obtenidos mediante los mismos métodos), y para la prevención en distintos aspectos. (Maeso Y García, 2012)

De un lado, facilita la contextualización poblacional de los resultados específicos obtenidos en cada empresa y permite comparar distintas unidades de éstas entre sí, aunque en estas unidades existan poblaciones y actividades distintas. Esto supone la mejor base de información posible para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas que, de hecho, constituyen en sí mismas unidades de gestión integradas. Por otro lado, ésta es la alternativa más razonable para la determinación de niveles de referencia y de estándares de calidad. La alternativa contraria, los análisis mediante métodos

específicos por sectores de actividad u ocupaciones, es incapaz de producir conclusiones generales aplicables a la gran mayoría de empresas (pues los métodos de medida son específicos para cada actividad o sea son distintos), e incluso a las diferentes unidades y puestos de trabajo de éstas (pues en realidad en una empresa de cualquier sector de actividad conviven varias actividades específicas y multitud de ocupaciones), por lo que solamente pueden producir aproximaciones parciales, probablemente de impacto limitado a poblaciones pequeñas (aquellas que comparten actividad y ocupación). (Maeso Y García, 2012)

2.3 Glosario de términos

1. **Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.
2. **Riesgo Psicosocial:** factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.
3. **Conducta:** Manera de comportarse una persona en una situación determinada o en general.
4. **Estación de Servicios:** es un punto de venta de combustibles y lubricantes para vehículos de motor.

Capítulo III: Marco metodológico

3.1 Enfoque

El enfoque para este trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo pues este estudio implicó el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados.

ENFOQUE	
Cuantitativo	<input checked="" type="radio"/>
Cualitativo	<input type="radio"/>
Mixto	<input type="radio"/>

3.2 Diseño

Se trató de una investigación cuantitativa de tipo no experimental como consecuencia que no existió manipulación deliberada de la variable de estudio. además de ello fue descriptivo pues se buscó caracterizar los factores que componen la variable riesgos psicosociales.

DISEÑO CUANTITATIVO	
Experimental	<input type="radio"/>
No experimental	<input checked="" type="radio"/>

3.3 Nivel de la Investigación

Descriptivo ya que buscó describir las características del objeto de estudio planteado a través de las dimensiones establecidas para los riesgos psicosociales.

NIVEL	
Descriptivo	<input checked="" type="radio"/>
Correlacional	<input type="radio"/>
Explicativo - casual	<input type="radio"/>

3.4 Tipo de investigación

Investigación *aplicada* porque se tiene como objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico.

3.5 Sujetos de investigación

3.5.1 La Población

Estuvo conformada por la totalidad de trabajadores de la estación de servicios La Unión (20 Trabajadores).

3.5.2 La Muestra

Participaron en el estudio 20 trabajadores.

3.6 Técnicas e instrumentos

Para la presente investigación se utilizó la siguiente técnica de recolección de datos:

3.6.1 La Encuesta

El Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CopsoQ) se desarrolló en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, liderado por el profesor Tage S. Kristensen. La adaptación para el Estado español y latino ha sido realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

El cuestionario empleado en esta investigación es el resultado de la adaptación realizada por la Univesidad de Chile, que permite utilizar el cuestionario psicosocial de Copenhague (CopsoQ) en cualquier país de América Latina, mediante una versión breve que contiene 20 preguntas agrupadas 5 dimensiones, más las preguntas relativas a edad, sexo y aquellas que permiten identificar las unidades de análisis.

- **Exigencias Psicológicas:** Cuando hay que trabajar rápido, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.
- **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** Cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros.
- **Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:** Cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros en la realización del trabajo, con las tareas, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

- **Compensaciones:** Cuando se falta al respeto, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo.
- **Doble presencia:** El trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado.

DIMENSION	ITEMS	NIVELES DE EVALUACION	Puntuación
Exigencias Psicológicas	1-5	Bajo; Medio; Alto	1-5 pts
Trabajo Activo	6-10	Bajo; Medio; Alto	1-5 pts
Apoyo social en la empresa	11-15	Bajo; Medio; Alto	1-5 pts
Compensaciones	16-18	Bajo; Medio; Alto	1-5 pts
Doble Presencia	19-20	Bajo; Medio; Alto	1-5 pts

3.6.2 Técnicas de Procesamiento de Datos

IBM SPSS Statistics

Software de análisis estadístico que presenta las funciones principales necesarias para realizar el proceso analítico de principio a fin. Es fácil de utilizar e incluye un amplio rango de procedimientos y técnicas para ayudarle a aumentar los ingresos, superar a la competencia, dirigir investigaciones y tomar mejores decisiones. Se elaborarán tablas de frecuencias absolutas y relativas, medias ponderadas, valores máximos, valores mínimos, valores promedios, rangos colaterales entre otros.

3.7 Aspectos éticos

El proyecto de tesis es original e inédito, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código Penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Resultados

Esta investigación se aplicó a un total de 20 colaboradores y durante el trabajo de campo realizado, se tuvo acceso al descubrimiento de una serie de variables sociodemográficas que conforman las características de la muestra en estudio; tales como: **“Sexo”** entre la población encuestada en relación al sexo de los trabajadores, se logró determinar que el 40,0%, pertenece al sexo femenino y el 60,0% pertenecen al sexo masculino. **“Grado de Instrucción”** 5 trabajadores equivalentes al 25% tienen estudios primarios y 15 trabajadores equivalentes al 75% tienen estudios secundarios; evidenciando claramente la acumulación de riesgos psicosociales como consecuencia que los trabajadores han mostrado poco esfuerzo a lo largo de su vida, por progresar profesionalmente.

En función a los objetivos planteados en este estudio se aplicó un instrumento de recolección de datos tipo encuesta. La variable riesgos psicosociales está compuesta por 5 dimensiones tales como: exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia. La escala de medición propuesta por el diseñador de instrumento, fué la escala tipo Liker cuyas formas de respuesta poseen puntuaciones específicas que sirvieron para la tabulación de medias ponderadas (aritméticas) en el programa Spss, por ejemplo: A. siempre (5); B. muchas veces (4); C. algunas veces (3), D. solo alguna vez (2); E. nunca (1).

Los riesgos psicosociales se evalúan en función a medias ponderadas o medias aritméticas teniendo en consideración la ficha del cuestionario proporcionada por el instituto Istas CopsoQ.

4.1.1 Riesgos psicosociales- Estación de Servicios la Unión.

Objetivo general: Determinar el nivel de riesgos psicosociales que predominan en el entorno laboral de la Estación de Servicios La Unión S.A.C.

Tabla 1 Evaluación de riesgos psicosociales

Variable	Rango de Puntuación	Evaluación de la Puntuación			Puntuación	Conclusión
		Bajo	Medio	Alto		
Riesgos psicosociales	0-80	0-26	27-53	54-80	66.60	Alto

Fuente : Encuesta aplicada a trabajadores de la Estación de servicios.
 Elaboración : Propia
 Programa : SPSS-V20

En la tabla N° 1, se encuentra el rango de puntuación de la variable riesgos psicosociales que va desde 0 hasta 80 puntos. Bajo (0-26), medio (27-53), alto (54-80), obteniéndose una media ponderada de 66.60 puntos, llegándose a la conclusión que existe un nivel alto de exposición a riesgos psicosociales en la Estación de Servicios la Unión S.A.C.

Para llegar a determinar el valor promedio se consideraron las 20 preguntas del instrumento de recolección y las formas de respuestas fueron ponderadas a través de la escala alternativa de Likert (0,1, 2, 3 y 4) obteniéndose así una puntuación promedio de 66.60 puntos; es decir, un nivel alto de exposición a situaciones agravantes dentro del trabajo, que afectan física y emocionalmente las actividades de los empleados en sus puestos de trabajo.



Ilustración 1 Resultados de la Variable Riesgos Psicosociales

En la ilustración N° 1 se muestran los hallazgos que se obtuvieron de la evaluación de esta variable; determinándose que la existencia de riesgos psicosociales en la estación de servicios fué causado como consecuencia del exceso de exigencias psicológicas(ritmos de trabajo rápido e irregulares); falta de autonomía y apoyo (imposibilidad de desarrollo profesional, trabajo aislado, poco competitivo), escasas compensaciones: (bajo salario, inseguridad laboral) y finalmente la doble presencia (necesidad e imposibilidad de compatibilizar simultáneamente trabajo familiar con el trabajo remunerado).

4.1.2 Dimension N° 1. Exigencias psicológicas

Objetivo específico 1: Evaluar el nivel de exigencias psicológicas que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C.

Tabla 2 Nivel de exigencias psicológicas

Variable	Rango de Puntuación	Evaluación de la Puntuación			Puntuación	Conclusión
		Bajo	Medio	Alto		
Exigencias Psicológicas	0-20	0-6	7-13	14-20	15.90	Alto

Fuente : Encuesta aplicada a trabajadores de la Estación de servicios.
 Elaboración : Propia
 Programa : SPSS-V20

Según la tabla N°2 referida a la dimensión *exigencias psicológicas* se encuestaron a 20 trabajadores y se consideraron las preguntas 1,2,3,4,5 y sus respectivas formas de respuesta tales como: A. siempre (0); B. muchas veces (1); C. algunas veces (2), D. solo alguna vez (3); E. nunca (4)., cuya media ponderada fué de 15.90 puntos valor que se clasificó como un nivel alto de exposición a riesgos psicosociales (exigencias psicológicas).



Ilustración 2 Resultados de la Dimensión Exigencias Psicológicas

En la tabla N° 2 se encuentran los rangos de puntuación que se consideraron para evaluar la dimensión Exigencias psicológicas; es decir, se midió el accionar de los trabajadores frente a situaciones incómodas donde la media ponderada fue de 15.90 (ilustración n°1) indicando así que existe un alto grado de exigencias psicosociales en los trabajadores de la estación de servicios. *Esto significa* que existen trabajadores reprimidos emocionalmente, que son incapaces de poder tomar decisiones y asumir responsabilidades de diversa índole en sus puestos de trabajo.

4.1.3 Dimension N° 2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Objetivo específico 2: Evaluar el nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C.

Tabla 3 Nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades

Variable	Rango de Puntuación	Evaluación de la Puntuación			Puntuación	Conclusión
		Bajo	Medio	Alto		
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0-20	0-6	7-13	14-20	16.30	Alto

Fuente : Encuesta aplicada a trabajadores de la Estación de servicios.
 Elaboración : Propia
 Programa : SPSS-V20

Según la tabla N°3 referida a la dimensión *trabajo activo y desarrollo de habilidades* se encuestaron a 20 trabajadores y se consideraron las preguntas 6,7,8,9,10 y sus respectivas formas de respuesta tales como: A. siempre (0); B. muchas veces (1); C. algunas veces (2), D. solo alguna vez (3); E. nunca (4)., cuya media ponderada fué de 16.30 puntos valor que se clasificó como un nivel alto de exposición a riesgos psicosociales (trabajo activo y desarrollo de habilidades).



Ilustración 3 Resultados de la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Fuente: Elaboración Propia – Trabajadores de la Estación de servicios La Unión S.A.C

En la tabla N°3 e ilustración N° 3 se logra apreciar el hallazgo estadístico para la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades cuya media ponderada fué de 16.30; es decir se procedió a clasificar este valor como un nivel alto de trabajo activo y desarrollo de habilidades. **En conclusión**, esto significa que existen trabajadores disconformes con la cantidad de trabajo que se les asigna, subrayan estar muy oprimidos como consecuencia que no disponen de tiempo parar entrelazar algún vínculo de amistad entre los empleados, además de ello su trabajo no le permite que aprenda cosas nuevas, y los trabajadores consideran que las labores que desempeñan no son importantes. (están muy expuestos a riesgos psicosociales referentes al trabajo en equipo y desarrollo de habilidades).

4.1.4 Dimension N° 3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Objetivo específico 3: Evaluar el nivel de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C.

Tabla 4 Nivel de Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.

Variable	Rango de Puntuación	Evaluación de la Puntuación			Puntuación	Conclusión
		Bajo	Medio	Alto		
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.	0-20	0-6	7-13	14-20	16.20	Alto

Fuente : Encuesta aplicada a trabajadores de la Estación de servicios.
Elaboración : Propia
Programa : SPSS-V20

Según la tabla N°4 referida a la dimensión *Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo* se encuestaron a 20 trabajadores y se consideraron las preguntas 11,12,13,14,15 y sus respectivas formas de respuesta tales como: A. siempre (0); B. muchas veces (1); C. algunas veces (2), D. solo alguna vez (3); E. nunca (4)., cuya media ponderada fué de 16.20 puntos valor que se clasificó como un nivel alto de exposición a riesgos psicosociales (Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo).



Ilustración 4 Resultados de la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

En la tabla N°4 e ilustración N° 4; se aprecia que la media ponderada alcanzada fue de 16.20 puntos clasificando la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo como un nivel alto; es decir existe un alto nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud de los trabajadores de la Estación de Servicios La Unión S.A.C.

En este caso los trabajadores no tienen bien definidas las actividades que deben realizar (Problema de duplicidad funcional), los trabajadores hacen tareas que deberían hacerse de otra manera, no hay apoyo de los superiores cuando se cometen errores, poco apoyo entre compañeros y la incapacidad de los líderes para solucionar eficientemente los conflictos laborales. (están muy expuestos a riesgos psicosociales referentes al apoyo social y liderazgo).

4.1.5 Dimension N° 4. Compensaciones

Objetivo específico 4: Evaluar el nivel de compensaciones que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C.

Tabla 5 Nivel de Compensaciones

Variable	Rango de Puntuación	Evaluación de la Puntuación			Puntuación	Conclusión
		Bajo	Medio	Alto		
Compensaciones	0-12	0-4	5-9	10-12	11.75	Alto

Fuente : Encuesta aplicada a trabajadores de la Estación de servicios.
 Elaboración : Propia
 Programa : SPSS-V20

Según la tabla N°5 referida a la dimensión **Compensaciones** se encuestaron a 20 trabajadores y se consideraron las preguntas 16,17,18 y sus respectivas formas de respuesta tales como: A. siempre (0); B. muchas veces (1); C. algunas veces (2), D. solo alguna vez (3); E. nunca (4)., cuya media ponderada fué de 11.75 puntos valor que se clasificó como un nivel alto de exposición a riesgos psicosociales (Compensaciones).



Ilustración 5 Resultados de la Dimensión Compensaciones

En la tabla N°5 e ilustración N° 5 se pueden apreciar los rangos de puntuación y la media ponderada obtenida y se obtuvo de preguntarles a los trabajadores acerca de su grado de conformidad con la empresa en cuanto a su estabilidad laboral y los reconocimientos que la empresa les brinda a ellos como empleados. En la ilustración n° 5 se aprecia que la media ponderada alcanzada fue de 11.75 puntos clasificando la dimensión compensaciones con un nivel alto, indicando la existencia de exposición psicosocial desfavorable para la salud de los trabajadores de la estación de servicios La Unión S.A.C. Se encontró en esta dimensión trabajadores preocupados como consecuencia de su contratación para nuevos periodos, además de ello les preocupa por que son rotados en sus puestos de manera frecuente, y finalmente no se sienten reconocidos por la empresa. (están muy expuestos a riesgos psicosociales referentes a las compensaciones).

4.1.6 Dimension N° 5. Doble presencia

Objetivo específico 5: Evaluar el nivel de doble presencia que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C.

Tabla 6 Nivel de doble presencia

Variable	Rango de Puntuación	Evaluación de la Puntuación			Puntuación	Conclusión
		Bajo	Medio	Alto		
Doble presencia	0-8	0-2	3-5	6-8	6.45	Alto

Fuente : Encuesta aplicada a trabajadores de la Estación de servicios.
 Elaboración : Propia
 Programa : SPSS-V20

Según la tabla N°6 referida a la dimensión **doble presencia** se encuestó a 20 trabajadores y se consideraron las preguntas 19,20 y sus respectivas formas de respuesta tales como: A. siempre (0); B. muchas veces (1); C. algunas veces (2), D. solo alguna vez (3); E. nunca (4)., cuya media ponderada fué de 6.45 puntos valor que se clasificó como un nivel alto de exposición a riesgos psicosociales (doble presencia).



Ilustración 6 Resultados de la Dimensión Doble Presencia

En la tabla N°6 e ilustración N°6 se aprecian los rangos de evaluación de esta dimensión y la media ponderada obtenida. En esta dimensión se les preguntó a los empleados la dificultad de conciliar el trabajo doméstico y familiar con la actividad laboral, por tanto, en la ilustración n° 6 se aprecia que la media ponderada alcanzada fue de 6.45 puntos clasificando la dimensión doble presencia con un nivel alto en los trabajadores de la Estación de Servicios la Unión Sac. En esta dimensión se evidenció que los trabajadores no dejan el vínculo de las labores domésticas fuera de sus labores en la empresa, es decir, se preocupan si no hay quien haga las labores en el hogar y además de ello piensa mucho en las actividades que hay que hacer en casa (están muy expuestos a riesgos psicosociales referentes a Doble Presencia- Hogar).

Tabla 7 Niveles de las Dimensiones de la Variable Riesgos Psicosociales

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Nivel de Exigenci Psicosociales	0	0,0%	4	20,0%	16	80,0%	20	100,0%
Nivel de Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0	0,0%	3	15,0%	17	85,0%	20	100,0%
Nivel de Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0	0,0%	2	10,0%	18	90,0%	20	100,0%
Nivel de Compensaciones	0	0,0%	5	25,0%	15	75,0%	20	100,0%
Nivel de Doble presencia	0	0,0%	6	30,0%	14	70,0%	20	100,0%

Fuente: Elaboración Propia – Trabajadores de la Estación de servicios La Unión S.A.C

En la tabla N° 5 se hizo un escrutinio más preciso , ya no con medias ponderadas , si no con frecuencias absolutas y relativas, donde se pudo concluir que de un total de 20 encuestados para las 5 dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados: para ***exigencias psicológicas*** 4 presentaron un nivel medio y 16 un nivel alto de exposición a riesgos, para ***trabajo activo y desarrollo de habilidades*** 3 presentaron un nivel medio y 17 un nivel alto de exposición ; para ***apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo*** 2 presentaron un nivel medio y 18 un nivel muy alto de exposición ; para ***Compensaciones*** apenas 5 evidenciaron un nivel medio y 15 un nivel alto de insatisfacción psicosocial, y finalmente con respecto a ***doble presencia*** 6 presentaron un nivel medio y 14 un nivel alto de riesgos psicosociales, ***confirmando*** que los trabajadores se encuentran más que expuestos a riesgos en su entorno de trabajo, que afectan notablemente su desempeño laboral y que en conclusión ponen de manifiesto la escasa preocupación de los directivos o dueños de la Estación de Servicios para afrontar este fenómeno muy de moda en las organizaciones modernas y que causa mucha rotación de personal en las empresas de hoy.

4.2 Discusión

De acuerdo a los hallazgos encontrados en este proyecto de investigación con respecto al *objetivo general* que consistió en determinar el nivel de riesgos psicosociales que predomina en el entorno laboral de la Estación de Servicios La Unión S.A.C cuyos *resultados arrojaron que existe un nivel alto de exposición a riesgos psicosociales, lo cual afecta a los trabajadores* (se realizó una prueba de medias ponderadas) es decir se encontró en la empresa un nivel alto de exposición a situaciones agravantes que afectan física y emocionalmente las actividades de los empleados en sus puestos de trabajo. Para llegar a determinar esta conclusión se calculó el valor promedio de las 20 preguntas del instrumento de recolección y las formas de respuestas fueron ponderadas a través de la escala alternativa de Likert (0,1, 2, 3 y 4) obteniéndose así una puntuación promedio. Para este caso fue de 66.60 lo cual indica un nivel elevado de exposición a riesgos psicosociales.

Contrastando estos resultados con la tesis de **Chaj (2013)** quien desarrolló un estudio de tipo descriptivo en la Universidad Rafael Landívar denominada: “Factor de riesgo psicosocial y salud mental” (Estudio realizado con empresas de computación en la zona 3 de Quetzaltenango) cuyos hallazgos indican que se comprobó que si existe influencia de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud mental debido a que la mayor parte de sujetos evaluados obtuvieron puntuaciones desfavorables en cuanto a las condiciones laborales o dicho de otra manera en cuanto a los niveles de exposición de los riesgos psicosociales, encontrándose de esta manera un importante similitud en cuanto a la contratación de resultados con esta investigación , otra particular similitud se encontró en la tabla de contingencia entre sexo y riesgos psicosociales donde al igual que este estudio, la incidencia resulta ser mayor en Mujeres que en hombres convirtiéndose así en una constante para las investigaciones referenciadas.

Ahora continuando con la contratación de resultados, al compararlos con la investigación de Blakman (2014) quien desarrolló una investigación de tipo descriptiva denominada “Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino” se encontraron serias similitudes cuyos resultados arrojaron que los riesgos son de carácter psicosocial inherentes a los puestos como consecuencia de ello en esta empresa existe también un elevado índice de accidentalidad cuyo valor promedio obtenido fue de 69 puntos siendo este valor clasificado como un nivel alto de afectación a riesgos psicosociales en los

conductores de la empresa Mmut y en esta investigación no se pudo contrastar los resultados, con el sexo de los investigados como consecuencia que el 100% de los conductores resultaron ser de sexo masculino.

Ahora teniendo en consideración el **objetivo específico número uno** que consistió en evaluar el nivel de exigencias psicológicas que predominan en el entorno laboral de la Estación de Servicios La Unión S.A.C se concluyó que existe un alto grado de exigencias psicosociales en los trabajadores de la mencionada empresa; es decir; se cuenta con trabajadores reprimidos emocionalmente incapaces de poder tomar decisiones y asumir responsabilidades de diversa índole en sus puestos de trabajo. Contrastando estos hallazgos con los encontrados en Córdova, Sana (2016) quien desarrolló una investigación de tipo correlacional, denominada “Riesgos psicosociales en el trabajo y satisfacción familiar en una empresa manufacturera de Arequipa “y centrándonos únicamente en la variable riesgos psicosociales específicamente en la dimensión exigencias psicológicas se encontró un nivel medio de exposición frente a riesgos psicosociales ,siendo así, encontramos una diferencia entre ambas investigaciones además de ello se logró determinar que en empresas pequeñas la incidencia de riesgos es menor como consecuencia de la poca burocracia funcional en las que se ven inmersas organizaciones de este tipo.

Con respecto al **objetivo específico numero dos** que consistió en evaluar el nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C donde se concluyó que existe un nivel alto de exposición de trabajo activo y desarrollo de habilidades lo cual significa que existen trabajadores disconformes con la cantidad de trabajo que se les asigna, subrayan estar muy oprimidos como consecuencia que no disponen de tiempo para entrelazar algún vínculo de amistad entre los empleados, además de ello su trabajo no le permite que aprenda cosas nuevas, y los trabajadores consideran que sus labores que desempeñan no son importantes. (están muy expuestos a riesgos psicosociales referentes al trabajo en equipo y desarrollo de habilidades) contrastando estos resultados con la investigación de **Córdova (2015)** cuyos resultados arrojaron que el 26% presenta un nivel bajo , el 13 % un nivel muy alto, 48% un nivel medio, 14 nivel bajo y finalmente un 6% un nivel muy bajo y con respecto a esta investigación una seria diferencia y muy significativa indica que 15% presenta un nivel medio mientras que el 85% restante un nivel alto de exposición frente a los riesgos psicosociales.

En cuanto al ***objetivo específico número 3*** que consistió en evaluar el nivel de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C se concluyó que el 10% presenta un nivel medio de exposición y el 90% un nivel alto de exposición en comparación con los hallazgos encontrados por Córdova (2015) se evidencian que el 11% presenta un nivel muy bajo, el 14% un nivel bajo, 51% un nivel medio, 19% un nivel alto y finalmente un 11% un nivel muy alto de exposición encontrándose una gran diferencia entre los hallazgos de ambas investigaciones mientras que Córdova indica que menos del 50% presenta un nivel muy alto de exposición, esta investigación detalla que más del % presenta serios problemas de riesgos psicosociales.

En cuanto al ***objetivo específico número 4*** que consistió en evaluar el nivel de compensaciones que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C se determinó que el 15% presenta un nivel medio de afectación y el 75% restante (más del 50%) presenta una fuerte exposición a riesgos psicosociales de este tipo; Córdova (2015) difiere con este estudio porque sus resultados indican que 11% presentan un nivel muy bajo, el 13% un nivel bajo, 52% un nivel medio, 17% un nivel alto y finalmente un 13% un nivel muy alto de exposición encontrándose una gran diferencia según este estudio pues en la mayoría de sus trabajadores prima un nivel en progreso o medio de riesgos, como consecuencia de ello la empresa puede tomar serias medidas para contrarrestar los efectos causados por el bajo reconocimiento sobre todo simbólico de los empleados.

En cuanto al ***objetivo específico número 5*** que consistió en evaluar el nivel de doble presencia que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C. cuyos hallazgos comparados con Córdova (2015) son completamente antagónicos pues en este estudio los resultados indican que el 30% manifiesta un nivel medio de afectación y el 70% un nivel alto de afectación mientras que Córdova (2015) evalúa esta dimensión sin encontrar una fuerte afectación pues más del 70% presentan un nivel bajo de riesgos psicosociales.

CONCLUSIONES

1. Se logró evaluar el ***objetivo general*** que consistió en determinar el nivel de riesgos psicosociales que predomina en el entorno laboral de la Estación de Servicios La Unión S.A.C según los resultados arrojados en el programa SPSS mediante las encuestas aplicadas a los trabajadores se concluyó que existe un nivel alto de riesgos psicosociales lo cual indica una exposición desfavorable en la salud de los trabajadores (física y mental) como consecuencia del gran descuido de los dueños de la empresa para prestar atención a problemas de esta índole que podrían repercutir seriamente en el desempeño de sus empleados.
2. Respecto al ***objetivo específico n°1*** “Evaluar el nivel de exigencias psicológicas que predominan en el entorno laboral de la Estación de Servicios La Unión S.A.C”, se determinó que los factores que ocasionan que exista un nivel alto de exigencias psicológicas son: la presión al tener que tomar decisiones en situaciones complicadas, la intranquilidad en horas laborales, el desgaste emocional que se genera, así como la poca atención que se es brindada por los dueños del establecimiento.
3. Con respecto al ***objetivo específico n°2*** “Evaluar el nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades que predominan en el entorno laboral de la empresa”, se logró determinar que los factores que ocasionan problemas de trabajo activo son: la cantidad excesiva de trabajo que se les asigna, el poco tiempo de descanso que tienen y la imposibilidad de aprender nuevas cosas.
4. Considerando el ***objetivo específico n° 3*** que consistió en evaluar el nivel de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo se logró identificar los factores que ocasionan problemas de este tipo, tales como: la desinformación sobre las tareas que les corresponde a cada uno, la falta de compañerismo, la demora al resolver conflictos dentro de la organización.
5. El ***objetivo específico n° 4*** consistió en evaluar el nivel de compensaciones que predominan en el entorno laboral de la Estación de Servicios La Unión S.A.C. logrando identificar que los factores negativos que ocasionan problemas de este tipo son: la preocupación por ser despedidos o si se les renueva el contrato de trabajo, la falta de reconocimiento por parte de los jefes y la designación de tareas que no les corresponden.

6. Al evaluar *el objetivo específico n° 5* es decir evaluar el nivel de doble presencia que predominan en el entorno de esta empresa se logró identificar que los principales factores que ocasionan que exista un nivel alto de exposición es la gran preocupación de los trabajadores acerca de lo que ocurre en sus hogares, lo cual imposibilita que desarrollan sus actividades de forma normal y según las indicaciones de su entorno de trabajo más cercano.

RECOMENDACIONES

1. Implementar un comité de seguridad y salud en el trabajo con su reglamento, a fin de promover una cultura de prevención para disminuir la frecuencia de situaciones laborales que dañen la salud de los trabajadores.
2. Determinar las funciones y responsabilidades de los trabajadores, con el fin de compartir sus logros y fracasos que puedan tener, de esta manera identificar la presión laboral y ser atendida de manera oportuna.
3. Distribuir las horas de trabajo de forma en que los colaboradores puedan recibir capacitaciones por lo menos una vez por semestre, además la rotación de turnos debe darse según las situaciones o circunstancias es decir deben ser rotaciones justificadas que busquen el beneficio de la organización.
4. Desarrollar charlas y capacitaciones con el fin de informar las tareas a realizar, con ello se intentará involucrar al personal y motivarlo a trabajar en equipo.
5. Establecer una escala de puntuación para calificar el desempeño de los trabajadores, de esta manera valorar su esfuerzo e identificar las deficiencias que puedan tener en el puesto que ocupan.
6. Establecer flexibilidad en la jornada laboral por lo menos una vez por mes para permitir que los trabajadores tengan un mayor control sobre su vida laboral y sobre sus responsabilidades personales y familiares.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, F. (2009). Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común. Lex Nova.
- Barrera, P y Ainlay, C. (1983). Riesgos psicosociales en el trabajo. Editorial Académica Española.
- Boletín Essalud. (2015). Boletín Essalud. Recuperado 18 de febrero de 2017, a partir de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm
- Cecilia, Q., y Riesle, F. (2013). Burnout: Riesgos Psicosociales en El Trabajo. Editorial Académica Española.
- Ergonomía Y Psicosociología Aplicada. Manual Para La Formación Del Especialista (12a EDICI. (2009). Lex Nova.
- García, R. (2013). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial Club Universitario.
- Grau, J. [et al] B., Y Cusí, P.(2012). Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Editorial UOC.
- Izquierdo, F. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en El Trabajo: Teoría Y Práctica. EAE.
- Maeso, M., y García, R. C. (2012). *Burnout Y Riesgos Psicosociales*. EAE.
- Melia (2013). Comportamiento frente a riesgos psicosociales en el trabajo. Editorial ICH
- Metodo_istas21.pdf. (s. f.). Recuperado a partir de http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- Moncada, S. (2004). Método istas21 (CoPsoQ): manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo: incluye la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- Prado, J. (2014a). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno.
- Prado, J. (2014b). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno.
- Prado, J. (2016). Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad. Editorial El Manual Moderno.
- Silla, J. (2011). Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Universitat de València.
- Tage S. Kristensen. (2000). Copro Q Metodo Istas 21.

Trabajos Saludables. (2016). Datos y cifras sobre el estrés y los riesgos psicosociales.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz De Consistencia

“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LA UNIÓN S.A.C”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Qué nivel de riesgos psicosociales predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión SAC - Piura?	Determinar que nivel de riesgos psicosociales que predominan en el entorno laboral de la Estación de Servicios La Unión S.A.C.	Exigencias Psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> Tranquilidad Decisiones Desgaste emocional Emociones Atención constante 	Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental Nivel
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
1. ¿Qué nivel de exigencias psicológicas predominan en el entorno laboral de la estación de servicios de la Unión S.A.C. - Piura?	1. Determinar el nivel de exigencias psicológicas que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C.	De Trabajo Activo Y Desarrollo De Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> Conformidad Conversacion Apredizaje Tareas Importancia 	Descriptivo Método Inductivo Técnica e inst. de muestreo Probabilístico Inst. recolección de datos El cuestionario De procesamiento de datos Matemática
2. ¿Qué nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades predominan en el entorno laboral de la	2. Determinar el nivel de trabajo activo y desarrollo de habilidades que predominan en el entorno laboral de la	Apoyo Social En La Empresa	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad Métodos diferentes Apoyo Ayuda 	De análisis Estadística Población : 20 Colaboradores Muestra :20 Colaboradores

la estación de servicios de la Unión S.A.C. - Piura?	estación de servicios La Unión S.A.C.		<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos 	
3. •¿Qué nivel de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo predominan en el entorno laboral de la estación de servicios de la Unión S.A.C. - Piura?	3. Determinar el nivel de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C.	Compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Renovación de contrato • Contra su voluntad • Recococimiento 	
4. •¿Qué nivel de compensaciones predominan en el entorno laboral de la estación de servicios de la Unión S.A.C. - Piura?	4. Determinar el nivel de compensaciones que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C.	Doble Presencia	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas domesticas • Exigencias domesticas 	
5. •¿Qué nivel de doble precencia predominan en el entorno laboral de la estación de servicios de la Unión S.A.C. - Piura?	5. Determinar el nivel de doble presencia que predominan en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C.			

Anexo 2 Matriz De Operacionalizacion De Variables

“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LA UNIÓN S.A.C”

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
RIESGOS PSICOSOCIALES	Son aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionado con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (Física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo, así como la productividad empresarial.	La variable riesgos psicosociales esta compuesta por las siguientes dimensiones: exigencias psicológicas de trabajo activo y desarrollo de habilidades apoyo social en la empresa compensaciones doble presencia.	EXIGENCIAS PSICOLOGICAS	• Tranquilidad	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad?	Ordinal
				• Decisiones	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	Ordinal
				• Desgaste emocional	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	Ordinal
				• Emociones	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	Ordinal
				• Atención constante	¿Su trabajo requiere atención constante?	Ordinal
			TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	• Conformidad	¿Esta conforme sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	Ordinal
				• Conversacion	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	Ordinal
				• Apredizaje	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	Ordinal
				• Tareas	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	Ordinal
				• Importancia	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	Ordinal
				• Responsabilidad por	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	Ordinal

				tarea		
			APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	• Formas diderentes de trabajar	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	Ordinal
				• Conversacion	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	Ordinal
				• Apredizaje	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	Ordinal
				• Tareas	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	Ordinal
				• Importancia	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	Ordinal
			COMPENSACIONES	• Renovación de contrato	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	Ordinal
				• Contra su voluntad	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	Ordinal
				• Recococimiento	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	Ordinal
			DOBLE PRESENCIA	• Tareas domesticas	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	Ordinal
				• Exigencias domesticas	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	Ordinal

Anexo 3 Cuestionario Copso Q



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

(Versión Breve)

Instrucciones para completar el cuestionario

1. Se recomienda leer detenidamente cada pregunta antes de responder.
2. Utilice lápiz pasta para marcar sus alternativas.
3. Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.
4. Este cuestionario mide la exposición a 18 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y 2 factores de doble presencia y permite conocer cómo está cada uno de ellos en su trabajo.
5. Las preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale con una «X» la respuesta que considere que describe mejor su situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: «siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca»).
6. Para lograr un adecuado diagnóstico sobre la percepción de riesgos de su organización, es imprescindible que usted responda sinceramente.
7. Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas.
8. La aplicación total de la encuesta demora alrededor de 15 a 20 minutos.
9. Concéntrese y no converse mientras responda la encuesta, recuerde que lo que importa es su opinión respecto de los distintos temas.
10. Utilice el espacio de la última página para cualquier comentario respecto a este cuestionario.

Muchas gracias por su colaboración

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
6	¿Esta conforme sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					